

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPP PRATAMA BOYOLALI**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun oleh:

ANDARYANI

B 100 140 151

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPP PRATAMA BOYOLALI**

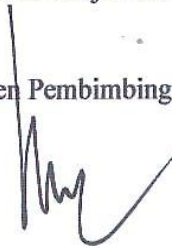
PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

ANDARYANI
B 100 140 151

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



(Drs. Ma'ruf, M.M)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPP PRATAMA BOYOLALI**

OLEH

ANDARYANI
B 100140151

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Rabu, 8 November 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Imron Rosyadi, S.E., M.Si (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Ma'ruf, M.M (.....)
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Kussudiyarsana, S.E., M.Si., ph.D. (.....)
(Anggota Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, MM)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta, 8 November 2017



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN KPP PRATAMA BOYOLALI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan KPP Pratama Boyolali yang berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah metode simple random sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dari uji hipotesis didapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan dan variabel komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan tidak adanya pengaruh yang signifikan dengan t hitung masing-masing sebesar 4,397 dan -0,756 terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0.694 yang berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 69,4%.

Kata kunci : *Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Kinerja Karyawan.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of emotional intelligence and communication on the performance of KPP Pratama Boyolali employees. The sample used in this research is employees of KPP Pratama Boyolali which amounted to 50 respondents. This sampling technique is a simple random sample method. Data analysis method used is multiple linear regression analysis, by using SPSS program. From the hypothesis test showed that emotional intelligence (X1) on employee performance have significant influence and communication variable (X2) on employee performance in the absence of significant influence with t count respectively 4,397 and -0,756 to employee performance. The result of determination coefficient shows that the value of R square is 0.694 which means that emotional intelligence and communication have influence toward performance equal to 69,4%.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, Employee Performance.

1. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini merupakan hal yang tak bisa tidak menjadi kewajiban bagi para pengelola organisasi, lembaga atau instansi pemeritahan. KPP Pratama Boyolali merupakan salah satu pusat tempat untuk melayani pembayaran pajak tanah dan bangunan yang ada di Boyolali yang terdiri dari staf manajemen hingga bagian kebersihan. Seiring dengan perkembangan dunia perpajakan, sebagai Sumber Daya Manusia yang juga sebagai bagian dari organisasi secara umum, ini sering ditunjuk sebagai faktor utama jika terjadi kegagalan pencapaian tujuan atau target organisasi.

Pentingnya kecerdasan emosional di dalam sebuah organisasi, di maksudkan apabila karyawan menghadapi suatu permasalahan dapat menyelesaikan pekerjaan yang menyangkut hubungan rekan kerja dan kerjasama antar karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Bar-On (2000) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai perhatian untuk secara efektif memahami diri sendiri dan orang lain, berhubungan baik dengan orang-orang, beradaptasi dan mengatasi lingkungan sekitar agar lebih berhasil dalam menangani tuntutan lingkungan.

Peningkatan kinerja dalam suatu organisasi terkait erat dengan suatu komunikasi. Komunikasi merupakan alat yang sangat penting di dalam sebuah organisasi dalam menjalankan proses manajemen yang meliputi merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan sehingga komunikasi dijalankan

dalam usaha mencapai tujuan bersama, termasuk didalamnya menghasilkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Komunikasi penting di dalam organisasi, sehingga wajar untuk disimpulkan bahwa apabila terjadi komunikasi yang efektif akan meningkatkan kinerja karyawan dan salah satu yang menghambat kinerja kelompok yang sukses yaitu adanya komunikasi yang tidak efektif, tidak ada kelompok atau organisasi dapat eksis tanpa komunikasi.

Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu di sekeliling kita sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya (Hybels dan Weafer II 1992; Liliweri,2003).

Mengingat komunikasi penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup diarahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas dengan baik, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan berdampak pada hasil kinerja karyawan yang tidak maksimal.

Kinerja karyawan di organisasi ini dipengaruhi pula oleh motivasi kerja adalah efek dari interaksi individu. Individu- individu yang termotivasi mempunyai loyalitas yang tinggi pada organisasinya. Dari kecerdasan emosional karyawan ini dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja yang dihasilkan.

Dalam hal komunikasi di KPP Pratama Boyolali, proses komunikasi yang sangat dinamik seringkali menimbulkan masalah seperti adanya kesalahfahaman, perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas, interaksi yang kurang baik antar

karyawan, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja yang kurang maksimal. KPP Pratama Boyolali sebagai tempat untuk melayani pembayaran pajak tanah dan bangunan dengan banyak orang yang membayarkan pajak merupakan salah satu penyebab penelitian ini dilakukan.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisa permasalahan dengan mengambil judul penelitian “ **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Boyolali**”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kecerdasan Emosional

Kesuksesan bergantung pada peran produktif individu secara independen dalam mengembangkan organisasi (Khan & Asghar, 2013). Kemampuan cerdas emosional bukanlah intuitif melainkan perilaku yang dipelajari, Jadi setiap individu memainkan peran yang berbeda sesuai tingkat kecerdasan emosionalnya. Orang yang sangat cerdas secara emosional memainkan peran penting dalam keberhasilan setiap organisasi dengan lingkungan yang mulus, bahagia, sehat dengan karyawan lain untuk membimbing dan memimpin mereka.

2.2. Komunikasi

Komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu di sekeliling kita sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya (Hybels dan Weafer II 1992; Liliweri,2003). Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada intinya komunikasi adalah penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan proses yang sangat diperlukan untuk pengelolaan organisasi.

2.3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan bagian penting dari bentuk antara organisasi dan manajemen sumber daya manusia (Campbell, 1990; Jon Springer, 2011). Ini adalah konstruksi teoritis, sebuah gagasan abstrak yang umum digunakan sebagai kriteria dalam pekerjaan. Jamal (2007) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan fungsi dari individu yang sukses antara kerangka kerja dan kemampuan. Selanjutnya, kinerja karyawan dapat dianggap sebagai fungsi kemampuan dan kemauan. Dengan demikian, apa yang membuat kinerja karyawan berbeda adalah kemampuan, keterampilan, motivasi dan pengaruh di tempat kerja.

2.4. Hipotesis

H1 : Diduga kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali.

H2 : Diduga komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Boyolali.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan KPP Pratama Boyolali. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan KPP Pratama Boyolali sejumlah 50 responden

3.2. Jenis Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan melakukan penyebaran angket terhadap sampel penelitian.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan metode-metode tertentu untuk mendapatkan data atau bahan keterangan. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini antara lain : observasi, kuesioner dan dokumentasi.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.4.1. Kecerdasan Emosional

Dimensi-dimensi kecerdasan emosional (emotional intelligence) yaitu mengukur kesadaran diri (self awareness) adalah kondisi yang menunjukkan seberapa baik seseorang mengetahui kondisi itu sendiri, kesukaanya, sumber daya dan isntuisi yang ada padanya. Dimensi ini diukur dengan 6 butir pertanyaan meliputi kesadaran emosi, penilaian diri dan tingkat kepercayaan diri. Pengaturan diri (self management) menunjukkan seberapa baik seseorang mengelola kondisi, implus, dan sumber daya diri sendiri, serta kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan pencapaian tujuan.

3.4.2. Komunikasi

Sistem komunikasi yang sudah berlangsung di KPP Pratama Boyolali adalah komunikasi baik antara pimpinan dengan bawahan (karyawan) dan sebaliknya, ataupun antara bawahan dengan bawahan itu sendiri dan komunikasi semua itu berlangsung baik secara formal kedinasan maupun informal, sehingga dengan adanya komunikasi semacam ini diharapkan dapat mempercepat rasa kekeluargaan, memupuk rasa kebersamaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan, karena permasalahan yang timbul akan dapat diatasi diselesaikan dengan segera. Indikator yang digunakan dalam mengukur komunikasi meliputi kejelasan informasi, menciptakan pengertian dan merubah tingkah laku penerima.

3.4.3. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran dan tugasnya dalam pekerjaan tertentu yang hubungan dengan suatu ukuran nilai/standart tertentu dan perusahaan dimana

individu tersebut bekerja. Variabel ini merupakan penilaian perilaku sikap seorang karyawan terhadap pekerjaan yang ditunjukkan oleh skor total dari skala: (a) kualitas kerja (b) kuantitas kerja (c) waktu kerja (d) kerja sama dengan pegawai lain (miner dalam wiranto;1998: 31).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Responden

4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	<30 th	14	28%
2	31-40 th	21	42%
3	>40 th	15	30%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Primer 2017, diolah

4.1.2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	27	54%
2	Perempuan	23	46%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Primer 2017, diolah

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	D1	3	6%
2	D2	16	32%
3	S1	28	56%
4	Lain-lain	3	6%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Primer 2017, Diolah

4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Prosentase
1	<2jt	5	10%
2	>2jt	45	90%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Primer 2017, diolah

4.1.5 Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	2,304	2,099	1,098	0,278
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,663	0,151	4,397	0,000
komunikasi (X_2)	0,136	0,120	1,136	0,262
R	0,833	F hitung	53,332	
R Square	0,694	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,681			

Sumber: Data Primer Olahan, 2017

Dari hasil penelitian pada tabel 4.7 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 2,304 + 0,663 X_1 + 0,136 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta Bernilai positif sebesar 2,304 yang berarti bahwa jika kecerdasan emosional dan komunikasi maka nilai kinerja karyawan standar.
- b. Koefisien regresi X_1 bernilai positif sebesar 0,663, hal ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin tinggi kinerja karyawan.
- c. Koefisien regresi X_2 bernilai negatif sebesar 0,136, hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya besar kecilnya komunikasi karyawan tidak akan mempengaruhi kinerja karyawan.

5. PENUTUP

Hasil penelitian ini tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Adanya pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (4,397) > t_{tabel} (2,012)$, jadi hipotesis pertama diterima yang menyatakan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b. Tidak Adanya pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (-0,756) > t_{tabel} (-2,042)$, jadi hipotesis kedua ditolak yang menyatakan komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

- c. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung 53,332 dengan nilai probabilitas 0.000 karena nilai probabilitas <0.05 maka model fit.
- d. Berdasarkan koefisien determinasi menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0.694 yang berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sebesar 69,4% dan sisanya dijelaskan oleh model yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bar-On, R. 2000. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In Reuven Bar-On and James D.A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*. San Francisco: Jossey-Bass: 363-88.
- Campbell J.P., 1990. *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*, Palo Alto.
- Jamal M. 2007. Job stress and job performance controversy revisited: an empirical examination in two countries, *“International Journal of Stress Management”*, 14(2).
- Liliweri, Alo, 2003, *Komunikasi Antarpribadi*, Citra Aditya, Bandung.
- Khan, Bashir. Muhammad., Asghar, Nadia, Chughtai, waqas. Muhammad. 2013. Exploring the implications of Emotional Intelligence to enhance employees performance. Vol.1, No.32, ISSN 1582-8859.